

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting CED-Groep

05-08-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting CED-Groep vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
(continuering van) positieve advisering
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				80%	20%
Adviseurs en begeleiders				80%	20%
Materiaal②				60%	
Afronding③				60%	
Organisatie en Administratie			20%	80%	
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				80%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen kan hier (al) iets over zeggen
- ④ Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar de dienstverlening van de CED-Groep hebben tien referenten meegewerkt. Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De adviseurs worden geprezen om hun combinatie van deskundigheid, heldere communicatie en klantgerichtheid. Veel referenten hadden al eerder met CED-Groep samengewerkt of werden via vakgenoten op het bureau geattendeerd. Een van hen vertelt: "Ik hoorde tijdens een andere training positieve verhalen over CED-Groep. Toen ben ik zelf het gesprek aangegaan, en dat verliep meteen prettig." De geïnterviewden ervaren het voortraject als zorgvuldig, professioneel en goed afgestemd op hun situatie. CED-Groep blijkt in staat om écht te luisteren naar de vraag achter de vraag en vertaalt dit naar een passend aanbod. "Dankzij hun gerichte vragen en ervaring kwamen ze met precies het juiste voorstel," aldus een referent. Ook de flexibiliteit van het bureau komt herhaaldelijk naar voren: "Toen onze planning veranderde, schakelden ze moeiteloos mee zonder dat het ten koste ging van de kwaliteit." Deze combinatie van inhoudelijke expertise en meedenken in de praktijk maakt CED-Groep volgens de referenten tot een betrouwbare en gewaardeerde partner in het onderwijs.

Plan van aanpak

Ook over het plan van aanpak zijn de referenten zonder uitzondering positief. Zij waarderen vooral het maatwerk en de zorgvuldige afstemming op hun specifieke situatie. Een referent zegt hierover: “Wat ik sterk vond, is dat ze echt uitgaan van onze context. Het plan voelde daardoor alsof het speciaal voor ons is geschreven.” De plannen worden als helder, overzichtelijk en realistisch beoordeeld.

Referenten geven aan dat de inhoud goed aansluit op de besproken wensen en dat de planning haalbaar en transparant is. Een ander merkt op: “De aanpak was niet alleen inhoudelijk sterk, maar ook praktisch goed doordacht. Je weet precies waar je aan toe bent.” Ook over de communicatie rond kosten zijn de referenten tevreden; die wordt als duidelijk en onderbouwd ervaren. Eén referent geeft wel aan dat de offerte wat langer op zich liet wachten dan verwacht. Hoewel dit geen invloed had op de tevredenheid, wilde hij het wel benoemen. Over het geheel genomen zien referenten het plan van aanpak als een stevig fundament voor een succesvolle samenwerking.

Uitvoering

De uitvoering van de trajecten door CED-Groep wordt door alle referenten positief beoordeeld. Tachtig procent geeft aan tevreden te zijn, de overige twintig procent is zelfs zeer tevreden. Wat vooral opvalt, is dat CED-Groep zich nauwgezet houdt aan de gemaakte afspraken en tegelijkertijd ruimte laat voor maatwerk tijdens het traject. Een referent merkt op: “Ze hebben echt goed geluisterd naar wat er in de groep leefde en speelden daar soepel op in. Dat gaf veel vertrouwen.” Ook het inspelen op persoonlijke situaties van deelnemers wordt gewaardeerd. Een andere referent zegt hierover: “Er was aandacht voor de context van de deelnemers, en dat maakte de bijeenkomsten extra waardevol.” De trajecten worden daarnaast als helder en gestructureerd ervaren. Volgens de respondenten zorgt dit voor rust en duidelijkheid binnen het team. Een derde referent licht toe: “Wat ik sterk vond, is dat ze consistent en zorgvuldig werkten, maar toch flexibel bleven wanneer dat nodig was. Dat is niet vanzelfsprekend.” Over de hele linie zijn de referenten dus positief over de manier waarop CED-Groep de uitvoering heeft vormgegeven.

Adviseurs en begeleiders

Alle respondenten zijn positief over de inzet van de adviseurs van de CED-Groep. Tachtig procent is tevreden, terwijl twintig procent zelfs spreekt van een zeer positieve ervaring. Vooral de combinatie van deskundigheid, betrokkenheid en het vermogen om door te vragen, wordt gewaardeerd. Een referent zegt: “De adviseur stelde scherpe vragen die ons echt aan het denken zetten. Dat hielp ons om de kern van ons vraagstuk beter te formuleren.” Ook de persoonlijke benadering valt in de smaak. Een ander merkt op: “Ze begreep precies waar wij als organisatie stonden en sloot daar in toon én aanpak mooi op aan.” De communicatie en samenwerking worden als prettig en open omschreven. “Er was veel ruimte voor afstemming en we kregen snel en inhoudelijk goed antwoord op onze vragen,” aldus een derde referent. Daarnaast wordt benadrukt dat de adviseurs flexibel zijn en goed schakelen wanneer situaties veranderen. De combinatie van vakinhoudelijke kennis en persoonlijke benadering maakt dat respondenten zich serieus genomen voelen en het contact als waardevol ervaren.

Materiaal

Niet alle referenten kunnen iets zeggen over het materiaal dat door de CED-Groep is verstrekt. Sommigen geven aan dat het in hun traject geen rol speelde of dat zij zich de inhoud niet meer goed herinneren. Van de referenten die wél een mening hebben (ongeveer 60%), is iedereen tevreden. Zij beschrijven het materiaal als ondersteunend, duidelijk en goed toepasbaar in de praktijk. Een referent merkt op: “De documenten die we kregen waren helder en sloten goed aan bij wat we tijdens de bijeenkomsten bespraken.” Een ander zegt: “Het materiaal was zorgvuldig opgesteld en bood structuur aan het traject. Het gaf ons houvast, ook buiten de bijeenkomsten om.” Hoewel het materiaal dus niet in alle trajecten een even grote rol speelde, wordt het in de trajecten waarin het wél is ingezet gewaardeerd vanwege de kwaliteit en relevantie. Referenten geven aan dat het materiaal niet alleen informatief was, maar ook hielp om het geleerde daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Al met al wordt het verstrekte materiaal door degenen die het gebruikt hebben als passend en ondersteunend ervaren.

Afronding

De referenten zijn tevreden over de wijze waarop de trajecten met CED-Groep worden afgerond. Vier referenten geven aan hier geen goed oordeel over te kunnen geven, omdat zij geen zicht hebben op het afrondingsproces of omdat er sprake is van een doorlopend traject waarbij een duidelijke afsluiting (nog) niet aan de orde was. De overige respondenten zijn positief en benadrukken dat CED-Groep ruimte biedt voor evaluatie en dat er zorgvuldig wordt teruggekeken op het proces. Waar verbeterpunten aan bod kwamen, werd daar serieus op ingegaan. Een referent zegt hierover: “Er werd echt de tijd genomen om te reflecteren op wat goed ging en wat beter kon. Dat gaf ons het gevoel dat we serieus werden genomen.” Een ander merkt op: “De gesprekken aan het eind van het traject waren prettig en open. Onze feedback werd niet alleen gehoord, maar leidde ook tot concrete aanpassingen voor een volgend traject.” Een derde voegt toe: “We werken al langer met CED-Groep, en juist die zorgvuldige afronding maakt dat we blijven terugkomen. Het voelt niet als ‘afsluiten’, maar als doorgaan in goede samenwerking.”

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van CED-Groep. Zij ervaren de samenwerking als professioneel en prettig. CED-Groep wordt door hen omschreven als een flexibele organisatie die goed bereikbaar is en afspraken nakomt. Twee referenten geven een neutrale beoordeling, omdat zij vinden dat de reactiesnelheid in enkele gevallen iets hoger had gemogen. Deze observatie neemt echter niet weg dat ook zij de samenwerking als correct en betrouwbaar typeren. Een referent zegt hierover: “De communicatie verliep helder en zakelijk. Wat ik prettig vond, is dat er ruimte was voor overleg en dat er snel werd geschakeld als dat nodig was.” Een ander merkt op: “Wat ik waardeer, is dat je echt merkt dat ze luisteren naar wat de opdrachtgever nodig heeft. Dat zie je terug in de afstemming én in de planning.” De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over hoe de organisatie is ingericht. Ze noemen de korte lijnen, het nakomen van afspraken en het meedenken met de opdrachtgever als sterke punten die bijdragen aan een vlotte en zorgvuldige samenwerking.

Relatiebeheer

De meeste respondenten zijn positief over de manier waarop CED-Groep het relatiebeheer vormgeeft. Zo'n 80% is tevreden over het contact met het bureau en ervaart de samenwerking als prettig en professioneel. Het hebben van een vaste contactpersoon wordt veelvuldig genoemd als een belangrijk voordeel. Deze persoon kent de organisatie, denkt mee en onderhoudt regelmatig contact. Een geïnterviewde zegt hierover: “Het contact is persoonlijk en to-the-point. Onze vaste contactpersoon weet wat er bij ons speelt en komt geregeld met relevante voorstellen.” Een ander merkt op: “Ik waardeer het dat we af en toe gebeld worden met de vraag of er nog iets speelt waar CED-Groep bij kan ondersteunen. Dat voelt betrokken.” Twee referenten geven een neutrale score. Zij zouden graag zien dat CED-Groep iets proactiever is in het onderhouden van contact, bijvoorbeeld door vaker zelf het initiatief te nemen of informatie te delen over nieuwe mogelijkheden. Desondanks erkennen ook zij dat het contact zorgvuldig wordt onderhouden wanneer daar aanleiding toe is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle respondenten die zicht hebben op de kosten van de trajecten zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding van CED-Groep. Zij geven aan dat de kwaliteit van het werk in verhouding staat tot de kosten en dat CED-Groep levert wat is afgesproken. Vooral het maatwerk en de professionele aanpak worden gewaardeerd. Ook wanneer de tarieven in eerste instantie als stevig worden ervaren, vinden referenten de uiteindelijke toegevoegde waarde overtuigend. “De prijs is niet laag, maar je krijgt er kwaliteit en flexibiliteit voor terug. Dat maakt het echt de moeite waard,” aldus een van de geïnterviewden. Sommige respondenten geven aan dat zij geen directe vergelijking hebben met andere aanbieders, maar benadrukken dat zij blijven kiezen voor CED-Groep vanwege de betrouwbaarheid en het vertrouwen in de samenwerking. Het beeld is daarmee eensluidend: CED-Groep levert degelijk werk tegen een passende prijs, zeker wanneer er sprake is van trajecten op maat die goed aansluiten bij de praktijk van de opdrachtgever.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het onderzoek laat zien dat CED-Groep in brede zin wordt gewaardeerd als een betrouwbare en deskundige partner in het onderwijs. De combinatie van inhoudelijke expertise, maatwerk en betrokkenheid van adviseurs vormt volgens de referenten de kern van de kwaliteit die CED-Groep levert. Zij ervaren de samenwerking als professioneel, zorgvuldig en gericht op duurzame relaties. De aanpak sluit goed aan bij de praktijk van onderwijsorganisaties, en het bureau blijkt in staat om flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

Tegelijkertijd zijn er ook aandachtspunten die kansen bieden voor verdere optimalisatie. Zo kan het initiatief in relatiebeheer nog iets actiever worden opgepakt, met name tussen projecten door. Ook zijn er enkele suggesties gedaan om in de communicatie en administratieve afhandeling nog sneller te schakelen. Deze signalen doen overigens niets af aan het vertrouwen dat referenten uitspreken. Al met al bevestigt het onderzoek dat CED-Groep stevig staat als partner in het onderwijs, met een duidelijke reputatie van kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting CED-Groep op 05-08-2025.

Algemeen

De Stichting CED-Groep is een toonaangevende organisatie voor onderwijsadvies en -ontwikkeling, al meer dan vijftig jaar actief in de wereld van onderwijs en kinderopvang. Met een werkveld dat zich uitstrekt van kinderopvang tot en met het mbo, heeft CED-Groep zich ontwikkeld tot een breed inzetbare en betrouwbare partner voor onderwijsinstellingen in heel Nederland. CED-Groep werkt vanuit de overtuiging dat ieder kind recht heeft op optimale ontwikkelkansen. Kansengelijkheid vormt het fundament van alle activiteiten: de beste kansen voor ieder kind. Dit komt tot uiting in programma's en leermiddelen die speciaal zijn ontwikkeld voor diverse doelgroepen, waaronder nieuwkomers en kinderen met een stoornis of beperking. Het aanbod van CED-Groep is veelzijdig en omvat onderzoek, ontwikkeling, advies, begeleiding, coaching en training. De organisatie werkt vanuit meerdere gespecialiseerde units met landelijke dekking. In de uitvoering wordt soepel geschakeld tussen strategisch overleg op bestuursniveau en praktische ondersteuning in de klas. Deze aanpak zorgt ervoor dat oplossingen niet alleen beleidsmatig kloppen, maar ook direct toepasbaar zijn in de praktijk.

CED-Groep geldt als innovatief, vernieuwend en resultaatgericht. De organisatie werkt zonder winst oogmerk en laat zich drijven door passie voor het vak en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Er wordt continu ingespeeld op actuele ontwikkelingen in het onderwijs, zodat de geboden ondersteuning actueel, effectief en toekomstbestendig blijft. Het uiteindelijke doel is om duurzaam bij te dragen aan de kwaliteit van het onderwijs in Nederland. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken op het kantoor van CED-Groep in Rotterdam met mevrouw Rietveld en mevrouw Hoogenkamp.

Kwaliteit

Kwaliteit is een kernwaarde binnen de CED-Groep. De organisatie heeft de afgelopen jaren stevig geïnvesteerd in de ontwikkeling van sterke merken, zoals Goud Onderwijs en Nieuwsbegrip, die landelijk bekendstaan om hun impact en betrouwbaarheid. Als lid van branchevereniging Onderwijs Ontwikkeling Nederland (OON) voldoet CED-groep aan strenge kwaliteitseisen en werkt zij voortdurend aan de verdere verbetering van haar dienstverlening. Met ongeveer 200 medewerkers, waaronder zo'n 100 adviseurs, behoort de CED-Groep tot de grootste onderwijsadviesbureaus van Nederland. Alle relevante disciplines zijn in eigen huis aanwezig, waardoor een breed en integraal aanbod kan worden geboden. De adviseurs werken marktgericht en investeren doorlopend in het uitbreiden van hun expertise en in de vernieuwing van het aanbod. Flexibele externe adviseurs worden slechts incidenteel ingezet, zodat de kwaliteit en continuïteit van projecten altijd geborgd blijven. Kenmerkend voor de adviseurs is hun kwaliteitsgerichtheid, persoonlijke benadering en passie voor het vak. Velen zijn al jarenlang aan de organisatie verbonden. CED-groep stimuleert 'leren met en van elkaar' door middel van intervisie, workshops en lunchpresentaties. Als kennisintensieve organisatie investeert zij continu in de professionalisering van medewerkers. De kwaliteit van de dienstverlening wordt structureel bewaakt via evaluaties van uitgevoerde projecten. De resultaten hiervan worden gedeeld met de betrokken adviseurs, waarna eventuele verbeterpunten zorgvuldig worden geanalyseerd en waar nodig omgezet in concrete verbeteracties. Daarnaast wordt gestreefd naar zoveel mogelijk standaardisatie en uniformiteit in de werkprocessen, zodat de kwaliteit op alle trajecten op hetzelfde hoge niveau blijft.

Continuïteit

De CED-Groep levert producten en maatwerkoplossingen van hoge kwaliteit, afgestemd op actuele thema's en complexe vraagstukken zoals resultaatgericht werken, burgerschap en kansengelijkheid. Dankzij deze focus heeft de organisatie een sterke reputatie en een loyaal klantenbestand opgebouwd. Marketing en relatiebeheer krijgen daarbij structureel aandacht, waardoor bestaande relaties worden versterkt en nieuwe klanten worden bereikt. De combinatie van hoogwaardige producten, duurzame maatwerkoplossingen en betrouwbare dienstverlening wordt door klanten als onderscheidend ervaren. De constante kwaliteit maakt dat veel opdrachtgevers al jarenlang trouw blijven aan de CED-Groep. Gezien de uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dan ook dat de continuïteit van CED-Groep voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu